



MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA

ATA DE REUNIÃO

COMITÊ TÉCNICO DE OUVIDORIA – CTO

ATA DO 1º ENCONTRO DE 2022

Data: 30/06/2022

Local: Salão Nobre do Edifício Sede do Ministério da Infraestrutura – MInfra – Esplanada dos Ministérios, Bloco R, Brasília, DF – subsolo.

Presentes: Constantes da lista de presença (5842160)

ABERTURA

A Ouvidora-Geral do MInfra, Paula Yida, deu as boas-vindas aos participantes presentes e remotos e pediu para que se procedesse o ciclo de palestras programadas para o segundo dia de evento.

As apresentações e discussões puderam ser acompanhadas remotamente, via *MSTeams*, e no período da tarde também pelo canal do MInfra no Youtube, online.

TEMAS ABORDADOS

Durante o segundo dia do encontro foram abordados pelos painelistas os seguintes temas:

- Mediação de Conflitos e Experiência com formação de Câmara de Mediação de Conflitos, tema abordado pela painelistas Ádila Márcia da Ouvidoria-Geral do MInfra;
- Enunciado CGU nº 004, de 10/03/2022, tema abordado pela painelistas Rose Meire Cyrillo, Ouvidora da VALEC;
- Experiência da Ouvidoria-Geral do MInfra na implantação do novo módulo de triagem e atendimento do Fala.br, tema abordado pela painelistas Coordenadora-Geral da Ouvidoria do MInfra – Rosana Daher ;
- Análise de Riscos no MInfra , tema abordado pelo painelistas Fernando Andrade, responsável pelo Escritório de gestão de Riscos do MInfra;
- Experiência da Ouvidoria da ANTT em Audiências Públicas, tema abordado pelo painelistas – Leonardo Mesquita Cavalcanti, Ouvidora da ANTT;
- Disponibilidade de compartilhamento do atendente virtual do MInfra, o ChatBot Mauá, tema abordado pelos painelistas Subsecretário de Gestão Estratégica, Tecnologia e Inovação – Carlos Vinícius Reis e por Jorge Eduardo da Costa Soares, Coordenador da área de tecnologia do MInfra;
- Comunicação na Ouvidoria, tema abordado pelo painelistas Wagner Oliveira (GM);
- Novas Funcionalidades Desenvolvidas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, tema abordado pelo painelistas Marcos Monteiro, representante da Ouvidoria-Geral da União – OGU.

As apresentações do segundo dia do 1º Encontro de 2022 do CTO serão disponibilizadas na página da Ouvidoria no site do Ministério da Infraestrutura e poderão ser acessadas mediante o link <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/ouvidoria/CTO>.

ENCERRAMENTO

Nada mais havendo a ser tratado, declarei encerrada a reunião, e, na qualidade de Presidente do Comitê, lavrei a presente ata encaminhada, posteriormente, por meio eletrônico aos participantes.

Brasília, 30 de junho de 2022.

Paula El-Jack de Barros Franco Yida
Presidente do CTO



Documento assinado eletronicamente por **Paula El Jaick de Barros Franco Yida, Ouvidora-Geral**, em 15/07/2022, às 09:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.infraestrutura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **5842171** e o código CRC **CEF739FD**.



Referência: Processo nº 50000.015209/2022-60



SEI nº 5842171

Esplanada dos Ministérios, Bloco R, Térreo, Ala Sul - Bairro Brasília
Brasília/DF, CEP 70044-902
Telefone: (61) 2029-7747 - www.infraestrutura.gov.br